



GADAI MULIA

**STANDARD OPERATING PROCEDURE
(SOP)**

**MEKANISME PELAYANAN DALAM KONDISI
DARURAT**

SOP.GMKE.2022.0022

Prosedur Operasional ini adalah milik dan hanya dipergunakan untuk kepentingan
internal **GADAI MULIA**

Dilarang mengubah apapun tanpa izin tertulis

GADAI MULIA

Perihal	: Mekanisme Pelayanan Dalam Kondisi Darurat
Tanggal	: 28 Juni 2022
No. SOP	: SOP.GMKE.2022.0022

A. TUJUAN

Prosedur Operasional Gadai Mulia ini berisi petunjuk mengenai tata kerja operasional outlet saat terjadinya suatu kondisi dimana karena suatu hal kegiatan operasional tidak dapat berjalan dengan normal. Dengan tersedianya pedoman yang baku maka para penyelenggara operasional di outlet dapat melaksanakan tugasnya dengan benar, tepat dan seragam

B. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup SOP ini meliputi ketentuan dan prosedur kerja di outlet dalam mengatasi kondisi darurat.
2. Fungsi dan Jabatan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan SOP ini, adalah :

Jabatan	Fungsi				
	Pemutus	Penaksir	Kasir	Pelayanan Nasabah	Administrasi
Kepala outlet	V	V		V	V
Penaksir		V	V	V	V

C. PENGERTIAN DAN ISTILAH

1. Transaksi Gadai adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya dan yang memberi wewenang kepada Perusahaan Pergadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan.
2. Barang Jaminan adalah setiap barang bergerak yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada Perusahaan Pergadaian.
3. Form Aplikasi Transaksi Gadai (FATG) adalah formulir yang digunakan oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transaksi gadai yang berisi data lengkap nasabah, hasil taksiran, serta deskripsi dari barang jaminan.
4. Surat Bukti Gadai (SBG) adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditandatangani oleh Perusahaan Pergadaian dan nasabah.
5. Perjanjian Transaksi Gadai (PTG) adalah perjanjian atas transaksi proses gadai antara pihak nasabah sebagai pemberi gadai dan Gadai Mulia sebagai penerima gadai, yang didalamnya memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. PTG tercantum pada lembar belakang SBG dan masih satu kesatuan dengan keseluruhan SBG.

Perihal	: Mekanisme Pelayanan Dalam Kondisi Darurat
Tanggal	: 28 Juni 2022
No. SOP	: SOP.GMKE.2022.0022

6. Penaksir adalah orang yang memiliki sertifikat keahlian untuk melakukan penaksiran atas nilai Barang Jaminan dalam transaksi Gadai.
7. Outlet adalah cabang serta unit yang ada Gadai Mulia
8. Singkatan/Istilah :
 1. ID : Kartu Identitas (KTP asli)
 2. BJ : Barang Jaminan
 3. FATG : Formulir Aplikasi dan Transaksi Gadai
 4. SBG : Surat Bukti Gadai
 5. PTG : Perjanjian Transaksi Gadai
 6. NT : Nilai Taksiran
 7. UP : Uang Pinjaman
 8. TTJP : Tanda Terima Barang Jaminan & Penyerahan Uang Pencairan

D. KETENTUAN UMUM

1. Kondisi Darurat adalah kondisi dimana karena suatu kejadian sehingga outlet tidak bisa melayani Nasabah sesuai ketentuan operasional yang berlaku.
2. Kriteria dan kondisi Kondisi Darurat dapat dijelaskan sebagai berikut :
 - a. Sistem tidak dapat beroperasi secara normal atau tidak dapat beroperasi sama sekali
 - b. Infrastruktur di outlet tidak berfungsi seperti listrik mati, internet mati, dll sehingga menyebabkan sistem tidak dapat berfungsi sama sekali
3. Dokumen yang dibutuhkan atau dihasilkan dalam proses pelayanan pada kondisi darurat ini antara lain :
 - a. KTP asli
 - b. Biodata Nasabah
 - c. TTJP
 - d. Tanda terima penyerahan uang

E. MEKANISME PROSES

1. Penaksir
 - a. Memanggil Nasabah sesuai antrian
 - b. Menyampaikan salam kepada Nasabah dan menanyakan kebutuhan Nasabah
 - c. Menginformasikan kepada nasabah terkait kondisi darurat yang dihadapi outlet.
 - d. Memberikan informasi dampak dari kondisi tersebut, seperti : proses pelayanan dan pencatatan akan dilakukan secara manual

Perihal	: Mekanisme Pelayanan Dalam Kondisi Darurat
Tanggal	: 28 Juni 2022
No. SOP	: SOP.GMKE.2022.0022

- e. Jika Nasabah masih bersedia dilayani, penaksir menanyakan ke Nasabah apakah sudah pernah bertransaksi di Gadai Mulia
- f. Jika belum maka yang dilakukan outlet adalah :
 - 1) Meminta nasabah mengisi form biodata
 - 2) meminta Nasabah menyerahkan KTP asli untuk di foto.
 - 3) Melakukan penginputan semua data Nasabah segera setelah kondisi darurat selesai
- g. Jika Nasabah sudah terdaftar maka outlet meminta nasabah menyerahkan kartu identitas asli.
- h. Melakukan verifikasi Nasabah
- i. Memastikan bahwa Nasabah yang datang adalah Nasabah yang benar sesuai dengan tertera di identitas
- j. Proses Transaksi Baru :
 - 1) Meminta Nasabah menyerahkan Barang jaminan
 - 2) Melakukan Penaksiran terhadap barang jaminan
 - 3) Konfirmasi kepada kepala outlet terkait taksiran barang jaminan serta maksimal pinjaman yang dapat diberikan.
 - 4) Menginformasikan Uang pinjaman maksimum serta uang pencairan yang diterima nasabah.
 - 5) Berdasarkan persetujuan nasabah, penaksir menuliskan secara manual transaksi di TTJP dan membuat tanda terima penyerahan uang yang dibuat 2 rangkap
 - 6) Menyerahkan TTJP asli, tanda terima serta uang pencairan kepada nasabah.
 - 7) Transaksi dilakukan dengan segera saat system sudah berjalan dengan normal
- k. Transaksi Perpanjangan
 - 1) Meminta Nasabah menyerahkan SBG asli, KTP asli nasabah, KTP yang diberi Kuasa (jika transaksi dikuasakan) dan copy KTP keduanya
 - 2) Memastikan keaslian data dengan melakukan verifikasi keaslian dan masa berlaku SBG.
 - 3) Melakukan pengambilan barang jaminan di ruang khasanah (jika diperlukan)
 - 4) Melakukan penaksiran ulang (jika diperlukan)
 - 5) Menghitung dan menentukan Nilai Taksiran atas Barang dan Uang Pinjaman Maksimum.
 - 6) Menginformasikan total perpanjangan yang harus dibayar nasabah.
 - 7) Meminta nasabah melakukan perpanjangan secara tunai atau transfer
 - 8) Mengecek uang pembayaran nasabah bila sesuai maka proses perpanjangan dapat dilanjutkan.

Perihal	: Mekanisme Pelayanan Dalam Kondisi Darurat
Tanggal	: 28 Juni 2022
No. SOP	: SOP.GMKE.2022.0022

- 9) Meminta nasabah menandatangani lembar belakang SBG.
 - 10) Melakukan pengisian TTJP dan tanda terima penerimaan uang dari nasabah yang dibuat 2 rangkap.
 - 11) Meminta Nasabah untuk menandatangani TTJP dan tanda terima
 - 12) Menyerahkan TTJP asli dan tanda terima sebagai bukti pembayaran nasabah.
 - 13) Pada saat Kondisi Darurat berakhir, maka karyawan outlet memasukkan data transaksi ke system
 - 14) Melakukan pencetakan SBG baru
 - 15) Seluruh SBG dan TTJP di filling jadi satu.
- I. Transaksi Pelunasan
- 1) Meminta Nasabah menyerahkan SBG asli, KTP asli nasabah, KTP penerima kuasa (jika transaksi dikuasakan) dan copy KTP keduanya
 - 2) Memastikan keaslian data dengan melakukan verifikasi keaslian dan masa berlaku SBG.
 - 3) Melakukan pengambilan barang jaminan di ruang khasanah.
 - 4) Menginformasikan total pelunasan yang harus dibayar nasabah.
 - 5) Meminta nasabah melakukan pelunasan secara tunai atau transfer
 - 6) Mengecek uang pembayaran nasabah bila sesuai maka dibuatkan tanda terima pelunasan 2 rangkap.
 - 7) Meminta nasabah menandatangani lembar belakang SBG.
 - 8) Menyerahkan barang jaminan dan tanda terima pelunasan.
 - 9) SBG asli, SBG copy dan seluruh dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah dijadikan satu lalu difilling pada folder **Transaksi Pelunasan**
 - 10) Pada saat Kondisi Darurat berakhir, maka karyawan outlet memasukkan data transaksi pelunasan ke system.
2. kepala outlet
- a. Memastikan Barang jaminan yang diperiksa sesuai standar yang ditetapkan Gadai Mulia.
 - b. Memastikan penghitungan yang dilakukan penaksir sudah benar dan tidak melakukan kesalahan dalam proses transaksi
 - c. Approval transaksi, bila kondisi darurat sudah kembali normal

Perihal	: Mekanisme Pelayanan Dalam Kondisi Darurat
Tanggal	: 28 Juni 2022
No. SOP	: SOP.GMKE.2022.0022

F. DOKUMEN / BUKTI TRANSAKSI

Dokumen/bukti transaksi pada pelaksanaan prosedur ini :

1. Kartu Identitas Nasabah
2. FATG
3. SBG
4. Tanda terima gadai/ulang gadai/pelunasan
5. TTJP

Ditetapkan di : Batam

PT Gadai Mulia Kepri



Ranto Siregar
Direktur